

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA  
KERETA API MASAL CEPAT (MASS RAPID TRANSIT) LINTAS  
SURABAYA-LAMONGAN DI STASIUN PASAR TURI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

ARIS BUDIANTO  
0941010029

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA

2014

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA  
KERETA API MASAL CEPAT (MASS RAPID TRANSIT) LINTAS  
SURABAYA-LAMONGAN DI STASIUN PASAR TURI SURABAYA

Disusun Oleh :

ARIS BUDIANTO  
NPM : 0941010029

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal : 22 Mei 2014

MENYETUJUI,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1.

Drs. Pudjo Adi, M.Si  
NIP. 195105101973031001

Dr. Ertien R. Nawangsari, MSi  
NIP:196801161994032001

2.

Dr.Sri Wibawani, MSi  
NIP: 196704061994032001

3.

Drs. Pudjo Adi, M.Si  
NIP. 195105101973031001

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, MSi  
NIP. 195507181983022001

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN  
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA KERETA API MASAL CEPAT (MASS RAPID  
TRANSIT) LINTAS SURABAYA-LAMONGAN DI STASIUN  
PASAR TURI SURABAYA

Disusun Oleh :

ARIS BUDIANTO  
NPM.0941010029

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,  
PembimbingUtama

Drs. Pudjo Adi, M.Si  
NIP. 1951051019731001

Mengetahui,  
DEKAN

Dra.Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi yang berjudul “ PENGARUH KETEPATAN WAKTU, PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA KERETA API MASAL CEPAT ( MASS RAPID TRANSIT ) LINTAS SURABAYA-LAMONGAN DI STASIUN PASAR TURI SURABAYA ”.

Dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan. Selesainya kegiatan hingga penulisan skripsi ini tidak terlepas dari adanya arahan dan bimbingan dari Bapak, Drs. Pudjo Adi, M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat, dan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. DR. Ir. Teguh Sudarto MP, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “veteran “ JawaTimur.
2. Ibu Dra. Hj. Suparwati M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “veteran” JawaTimur.
3. Bapak DR. Lukman Arif M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “veteran” JawaTimur

4. Ibu Dra. Susi Hardjati. MAP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UPN Jatim yang sudah memberikan Ilmu yang sungguh bermanfaat.
6. Ibu Widiani Setijaningrum selaku asisten manager SDM PT. Kereta Api Daop 8 Surabaya
7. Ayah & Ibunda tercinta dan terkasih, terima kasih atas semuanya. “aku bukanlah apa-apa, ketika masih dalam rahimmu aku bukanlah apa-apa, tatkala keluar dari rahimmu aku bukanlah apa-apa, sampai sekarang pun aku bukanlah apa-apa, tanpa pengorbanan dan kasih sayang aku bukanlah apa-apa”.
8. Sahabat-sahabat Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2009 yang membantu penulis dan memberikan semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.

Tiada gading yang tak retak, Skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, saran sangat penulis harapkan. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 29 April 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... i

HALAMAN PERSETUJUAN ..... ii

HALAMAN PENGESAHAN ..... iii

KATA PENGANTAR ..... v

DAFTAR ISI ..... vii

DAFTAR GAMBAR ..... xii

DAFTAR TABEL ..... xiii

ABSTRAK ..... xiv

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Perumusan Masalah..... 9

1.3 Tujuan Penelitian..... 9

1.4 Manfaat Penelitian..... 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 11

2.1 Penelitian Terdahulu ..... 11

2.2 Landasan Teori..... 13

2.2.1 Pengertian Jasa ..... 13

2.2.1.1 Definisi Jasa..... 13

2.2.1.2 Karakteristik Jasa ..... 13

2.2.1.3 Klasifikasi Jasa ..... 15

2.2.1.4 Macam-macam Jasa ..... 17

2.2.1.5 Sifat-Sifat Khusus Pemasaran Jasa .....	18
2.2.2 Ketepatan Waktu .....	21
2.2.3 Pelayanan Publik .....	22
2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	22
2.2.3.2 Standar Pelayanan Publik .....	23
2.2.3.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	24
2.2.4 Kualitas Pelayanan .....	26
2.2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	26
2.2.4.2 Kreteria-kreteria Kualitas Pelayanan .....	28
2.2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.4.4 Tingkat Harapan Konsumen terhadap Kualitas Layanan.....	30
2.2.5 Fasilitas .....	31
2.2.6 Kepuasan Masyarakat .....	34
2.2.6.1 Definisi Kepuasan Masyarakat .....	34
2.2.6.2 Pengukuran Kepuasan Masyarakat .....	35
2.2.6.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat .....	36
2.2.6.4 Manfaat Peningkatan Kepuasan Pelanggan .....	40
2.3 Kerangka Berpikir .....	41
2.4 Hipotesis .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	44
3.1.1 Definisi Operasional Variabel .....	44
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	47

3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	47
3.2.1	Populasi .....	47
3.2.2	Sampel.....	48
3.2.3	Teknik Penarikan Sampel.....	49
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.1	Jenis Data.....	49
3.3.2	Sumber Data .....	49
3.3.3	Pengumpulan Data .....	50
3.4	Teknik Analisis data .....	50
3.4.1	Teknik Analisis Korelasi Parsial .....	50
3.4.2	Teknik Analisis Korelasi Ganda.....	51
3.5	Uji Hipotesis.....	52
3.5.1	Uji t.....	52
3.5.2	Uji F .....	53
3.6	Uji Validitas .....	55
3.7	Uji Reliabilitas .....	55
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.1.1	Sejarah Singkat Berdirinya PT. Kereta Api Indonesia.....	59
4.1.2	Tujuan Perusahaan .....	62
4.1.3	Visi, Misi dan Budaya PT. Kereta Api Indonesia.....	62
4.2	Penyajian Data.....	63



4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	
	Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
4.2.2	Deskripsi Karakteristik Responden	
	Berdasarkan Pekerjaan .....	64
4.2.3	Deskripsi Variabel Ketepatan Waktu ( $X_1$ ) .....	64
4.2.4	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	66
4.2.5	Deskripsi Variabel Fasilitas ( $X_3$ ) .....	67
4.2.6	Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) .....	69
4.3	Analisis data .....	70
4.3.1	Teknik Analisis Korelasi Parsial .....	70
4.3.2	Teknik Analisis Korelasi Ganda .....	71
4.4	Pengujian Hipotesis .....	71
4.4.1	Analisis Secara Parsial (Uji t) .....	72
4.4.2	Uji Simultan (Uji F) .....	75
4.5	Uji Validitas .....	77
4.6	Uji Reliabilitas .....	79
4.7	Uji Asumsi Klasik/BLUE (Best Linear Unbiased Estimator) .....	80
4.8	Pembahasan .....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		90
5.1	Kesimpulan .....	91
5.2	Saran .....	91

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## ABSTRAKSI

Aris Budianto, “PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA KERETA API MASSAL CEPAT ( MASS RAPID TRANSIT ) LINTAS SURABAYA-LAMONGAN DI STASIUN PASAR TURI SURABAYA”

Pada era globalisasi dan seiring dengan pesatnya perkembangan jaman, maka sangat mempengaruhi akan pesatnya perkembangan model transportasi yang cepat, aman dan nyaman. Semakin padatnya penduduk di perkotaan yang sering menyebabkan kemacetan, maka salah satu terobosan moda transportasi angkutan masal menunjuk ada kereta api komuter cepat (mass rapid transit) yang mempunyai trayek antar kota yaitu dari Surabaya menuju Lamongan. Keberadaan kereta api komuter dipercaya bisa membantu memecah permasalahan tentang kemacetan kota. Penelitian ini difokuskan pada perumusan masalah dari Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Stasiun Pasar Turi, Surabaya.

Metode penelitian ini menggunakan populasi calon penumpang kereta api komuter lintas Surabaya-Lamongan yang ada di stasiun pasar turi. Sampel dari penelitian ini adalah sebanyak seratus orang pengguna kereta api komuter lintas Surabaya-Lamongan dan menggunakan jenis data premier, dengan cara menyebarkan 100 kuisioner kepada penumpang kereta api komuter lintas Surabaya-Lamongan. Sedangkan teknik analisis penelitian menggunakan teknik koefisien korelasi.

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dinyatakan bahwa secara parsial variabel Ketepatan Waktu ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Dari pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dinyatakan bahwa secara parsial variable Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dinyatakan bahwa secara parsial variable Fasilitas ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Pengujian kecocokan model dengan menggunakan uji F dinyatakan bahwa secara simultan variabel Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan kereta api komuter lintas Surabaya-Lamongan sebagai variable terikat. Variabel bebas yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan kereta api komuter lintas Surabaya-Lamongan adalah variabel Fasilitas ( $X_3$ ).

Kata Kunci : Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Masyarakat

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya laju arus urbanisasi mengakibatkan perkembangan kota semakin kompleks. Kebutuhan jaringan transportasi untuk menampung pergerakan warga kotanya pun semakin meningkat pula. Hal itu juga didorong oleh meningkatnya aktivitas ekonomi dan mobilitas penduduk yang kurang terlayani oleh angkutan umum yang memadai. Disamping itu terdapat pula peningkatan harga tanah di pusat kota dan pinggiran kota yang meningkatkan kebutuhan transportasi, bagi masyarakat yang tinggal dipinggir kota. Warga masyarakat kota tinggal semakin jauh dari tempat kerjanya, pertumbuhan penduduk selalu menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun sehingga transportasi merupakan kebutuhan yang sangat vital. Kota Surabaya merupakan kota metropolitan kedua setelah Jakarta.

Transportasi merupakan salah satu infrastruktur wilayah yang sangat penting untuk diperhatikan dalam penyediaan dan perencanannya. Sarana dan prasarana transportasi merupakan alat akses ke lokasi dimana tata guna lahan dapat berubah karenanya. Oleh karena itu, transportasi memegang peranan yang cukup menentukan di daerah perkotaan. Kota yang baik dapat ditandai dengan melihat kondisi pengangkutannya. Transportasi yang aman dan lancar, selain

mencerminkan keteraturan kota, juga mencerminkan kelancaran kegiatan perekonomian kota.

Sarana transportasi meliputi kepemilikan kendaraan pribadi dan sarana transportasi umum. Akhir-akhir ini, sarana transportasi massal di Indonesia yang banyak digunakan oleh masyarakat diantaranya bus dan kereta api. Tetapi seiring dengan peningkatan pertumbuhan perekonomian di Indonesia, kepemilikan kendaraan pribadi (mobil dan sepeda motor) merupakan cerminan hasil interaksi antara peningkatan taraf hidup dan kebutuhan mobilitas penduduk di daerah perkotaan.

Untuk mengimbangi dan menekan laju peningkatan penggunaan kendaraan pribadi, harus dilakukan pada sistem angkutan umum. Perbaikan tersebut berdasarkan daya kemampuan angkut yang besar, kecepatan yang tinggi, keamanan dan kenyamanan perjalanan yang memadai, dan karena digunakan secara massal haruslah dengan biaya perjalanan yang terjangkau. Jadi, harus ada sistem transportasi baru yang tidak terikat oleh jalan raya yang memenuhi semua persyaratan itu.

Oleh karena itu, transportasi menggunakan KA diperkirakan menjadi alternatif utama di masa mendatang. Setelah kondisi jalan darat semakin padat. Kereta api merupakan sarana transportasi yang dapat menyelenggarakan rencana-rencana perjalanan secara teratur dan dapat diadakan (*reguler and reliable schedule*), yang artinya tidak banyak tergantung pada cuaca kecuali badai, topan atau banjir. Tingkat keselamatannya tinggi, hingga ada jaminan barang-barang sampai di

tujuan dengan keadaan baik. Disamping itu pelayanan jasa angkutan kereta api bersifat komplementer terhadap jasa angkutan lainnya.

Pada akhir-akhir ini peranan kereta api penumpang mulai meningkat kembali, bukan hanya antar kota, tetapi juga di daerah perkotaan yang lalu lintasnya padat. Hal itu disebabkan karena kereta api mempunyai beberapa indikator yang dapat menunjukkan keberhasilan dalam kinerja sistem operasi. Meliputi keselamatan, keadaan, fleksibilitas, kenyamanan dan kecepatan.

Oleh karena itu muncul rencana mengembangkan sistem angkutan massal cepat (mass rapid transit) yang pilihan utamanya adalah pengembangan penggunaan jenis model transportasi kereta api yang berkapasitas besar yang dikenal dengan Komuter.

Kemacetan lalu lintas di kota Surabaya bersifat temporal, sehingga Surabaya harus memiliki jaringan transportasi massal yang besar dan dapat diandalkan, yang tidak polutif, nyaman, aman dan dapat dipercaya untuk penumpang serta ekonomis bagi operatornya. Peningkatan transportasi kolektif dengan kereta api di wilayah Surabaya juga merupakan salah satu taruhan untuk seluruh wilayah Jawa dan Nasional karena daerah ini merupakan satu dari pusat-pusat syaraf jaringan kereta api Jawa yang luas.

Peluncuran kereta api komuter Surabaya-Lamongan ini diharapkan mampu membantu mengatasi masalah transportasi kedua kota ini. Apalagi dengan jumlah penduduk Lamongan 1,3 juta lebih yang merupakan kabupaten dengan jumlah desa terbanyak nomor dua di Indonesia, bisa memperlancar arus angkutan

Surabaya-Lamongan pergi pulang. Kapasitas sulaam 300 penumpang dengan dua gerbong. Kecepatan yang bisa dijalankan 40-60 km/jam dengan jarak tempuh kurang lebih 41 km. Kereta api komuter ini melewati 7 titik perhentian, yaitu : stasiun Lamongan, Duduk Sampeyan, Cerme, Benowo, Kandangan, Tandes dan berhenti di stasiun Pasar Turi Surabaya.

(<http://www.jatim.go.id/news.php?id=6290>)

Organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu : efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standart kualitas tertentu dan arena itu memberi pengaruh organisasi publik.

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis. Tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan

pelanggan atau masyarakat, bahkan sering terjadi mal-pelayanan, dimana masih banyak kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat (Rizka, 2013)

Pada saat ini banyak masyarakat pada umumnya merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api semakin mengalami kemerosotan (Zulian & Djoko. 2004). Akibat dari kemerosotan kualitas pelayanan ini berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap PT. Kereta Api.

PT Kereta Api (KA) dipusingkan dengan operasional KA komuter rute Surabaya-Lamongan (Sulam). Meski jumlah penumpang yang memanfaatkan komuter ini membeludak, namun tak bisa dimaksimalkan karena terbatasnya gerbong (<http://surabaya.tribunnews.com/armada-komuter-sulam-terbatas>).

Komuter Sulam mengalami jebol pada lantai gerbong belakang setelah terdengar bunyi keras dari bawah kereta. Penumpang panik, dan berlari berdesakan menuju tempat yang dirasa aman.  
(<http://ekonomi.kompasiana.com/lantai-kereta-api-komuter-sulam-jebol-472>).

Ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat dan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap transportasi Kereta Api. Karena PT. Kereta Api yang seharusnya berperan sebagai pelayanan masyarakat dalam rangka menjaga kenyamanan, keamanan dan kepuasan masyarakat dalam melakukan perjalanan justru memberikan pelayanan yang kurang efektif serta keterlambatan kedatangan



kereta yang mengakibatkan masyarakat enggan memilih transportasi kereta api.  
(Jarot&Manupputy.2011)

Kepuasan masyarakat merupakan kunci atau ujung tombak bagi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan telah memperoleh perhatian dominan dan menjadi factor strategis dalam pelayanan.Wilkie (1990) dalam Tjiptono (349 : 2005), mendefinisikan kepuasan masyarakat atau pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa.

Oleh karena itu, pihak penyelenggaraan pelayanan public harus benar-benar mengerti dan memahami apa kebutuhan masyarakat. Pengelola penyelenggaraan pelayanan public harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi standard dan sesuai dengan keinginan masyarakat, atau justru sebaliknya.

Dengan terciptanya kualitas pelayanan yang baik, dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis, yang dimana akan memberikan dasar yang baik bagi perusahaan. Dengan didukungnya ketepatanwaktudanfasilitas yang baik, akan berdampak pada masyarakat yang akan menggunakan pelayanan jasa yang tentunya akan meningkatnya jumlah kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, dalam hal ketepatan waktu kereta api lebih cepat apabila dibandingkan dengan kendaraan umum lainnya, karena kereta api mempunyai rel

kereta sendiri yang tentunya terbebas dari kemacetan kota yang sangat menyita waktu.

Dalam hal fasilitas, kereta api komuter lintas Su-Lam sudah cukup baik karena sudah terdapat beberapa fasilitas didalam kereta, misalnya: kamar kecil didalam kereta, charger handphone dan tempat duduk yang layak. Akhir-akhir ini kereta api juga berusaha meningkatkan fasilitas dengan memberikan AC (Air Conditioner) didalam kereta api, namun masih belum berjalan dengan semestinya.

Melihat perkembangan kualitas maupun kuantitas kereta api sebagai angkutan masal cepat, pemerintah baik pusat maupun daerah telah mengeluarkan kebijakan yang bersifat mengatur serta mengawasi jumlah maupun jenis moda transportasi yang beroperasi dalam :

- a. Undang-undang No. 13 tahun 1992 tentang perkereta apian.
- b. Peraturan Pemerintah (PP) N0. 69 tahun 1998 tentang sarana dan prasarana kereta api.
- c. Peraturan Pemerintah (PP) No. 82 tahun 1998 tentang lalu lintas dan angkutan kereta api.
- d. KM hub 52/00 tentang jalur kereta api.
- e. KM hub 53/00 tentang perpotongan dan atau persinggungan jalur kereta api dengan bangunan lain.

Keuntungan pertama yang diperoleh masyarakat di komuter surabaya – lamongan, yakni masyarakat pengguna kereta api komuter surabaya – lamongan ini nantinya akan terhindar dari kemacetan. Selain itu, masyarakat juga terhindar

dari hujan dan banjir yang sekarang sedang melanda beberapa ruas jalan di daerah baik di Surabaya, Gresik maupun Lamongan. Kemudian dari segi ekonomis, masyarakat dapat lebih menghemat pengeluaran biaya BBM yang kini semakin tinggi harganya. Sementara ini, kereta api komuter surabaya – lamongan masih menyiapkan dua gerbong dengan kapasitas 68 orang per gerbongnya.

Banyaknya masyarakat atau pengguna jasa layanan Kereta Api Sulam haruslah diimbangi dengan peningkatan pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari organisasi publik. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi. Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan publik.

Alasan dilakukan penelitian di Stasiun Pasar Turi yang memusatkan pada kereta Api komuter Sulam merupakan salah satu stasiun di Surabaya yang memberikan akses menuju Lamongan. Dengan perkembangan penduduk yang terus meningkat disertai dengan peningkatan pelayanan yang memadai. Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai beberapa aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang telah ditingkatkan oleh PT. Kereta Api.

Dari uraian diatas ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat diantaranya ketepatan waktu, kualitas pelayanan dan fasilitas yang menjadi tolak ukur dalam pelayanan kepada masyarakat.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh dari ketepatan waktu terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan kereta api komuter lintas Su-Lam ?
2. Bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan kereta api komuter lintas Su-Lam ?
3. Bagaimana pengaruh dari fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan kereta api komuter lintas Su-Lam ?
4. Bagaimana pengaruh dari ketepatan waktu, pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan kereta api komuter lintas Su-Lam ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh dari ketepatan waktu terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan jasa kereta api komuter lintas Surabaya – Lamongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan jasa kereta api komuter lintas Surabaya – Lamongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan jasa kereta api komuter lintas Surabaya – Lamongan.

4. Untuk mengetahui pengaruh dari ketepatan waktu, kualitas pelayanan, fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan jasa kereta api komuter lintas Surabaya – Lamongan.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam memperkaya kajian tentang kepuasan masyarakat pengguna serta masyarakat umum dalam pemanfaatan kereta api komuter Surabaya – Lamongan khususnya dalam pemanfaatan angkutan cepat masal (mass rapid transit) dalam pelayanan angkutan publik pada umumnya.

##### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh Dinas Perhubungan Jawa Timur khususnya dan manajemen pengelola transportasi pada umumnya sebagai bahan evaluasi, pertimbangan dan acuan dalam melakukan pengambilan keputusan kebijakan angkutan cepat masal (mass rapid transit) tentang strategi perbaikan sistem angkutan umum baru untuk mengimbangi dan menekan laju pengguna angkutan pribadi serta memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat kota.